



Tarikh Semakan:

Muka surat:
1 of 35



SITI KHATIJAH

KATHAR ISMAIL

MANUAL KUALITI ISO 9001:

Rekod Semakan

[illegible]



NURKAMAL NETWORK SDN BHD

**MANUAL KUALITI
ISO 9001: 2015**

Tarikh Semakan:

Dokumen No:
NNSB -MK

Isu No:
1

Tarikh Isu:
11/11/2018

No Semakan:
0

Muka surat:
2 of 35

No.	Title	Page
1	Pengenalan	4
1.1	Skop	5
1.2	Kandungan Manual Kualiti	5
1.3	Penyediaan, Penguatkuasaan dan Pengedaran	6
1.4	Objektif Kualiti	6
1.5	Perancangan SPK	7
1.6	Pengecualian Dan Justifikasi	7
1.7	Penyelarasan Pindaan	7
2	Rujukan Normatif	8
3	Terminologi Dan Definisi	8
4	Konteks Organisasi	8
4.1	Memahami Organisasi dan Konteksnya	9
4.2	Memahami Keperluan Dan Jangkaan Pihak Yang Berkepentingan	9
4.3	Skop Pengurusan Kualiti	10
4.4	Sistem Pengurusan Kualiti dan Prosesnya	10
5	Kepimpinan	12
5.1	Sistem Pengurusan Kualiti dan Prosesnya	12
5.2	Polisi	13
5.3	Peranan, Tanggungjawab Dan Bidang Kuasa Organisasi	14
6	Perancangan	14
6.1	Tindakan Menyatakan Risiko Dan Peluang	14
6.2	Objektif Kualiti Dan Perancangan Untuk Mencapainya	14
6.3	Perancangan Perubahan	15



NURKAMAL NETWORK SDN BHD

MANUAL KUALITI
ISO 9001: 2015

Tarikh Semakan:

Dokumen No:
NNSB -MK

Isu No:
1

Tarikh Isu:
11/11/2018

No Semakan:
0

Muka surat:
3 of 35

No.	Title	Page
7	Support	15
7.1	Sumber	15
7.2	Kekompetenan	19
7.3	Kesedaran	20
7.4	Komunikasi	21
7.5	Maklumat Didokumentasikan	22
8	Operasi	22
8.1	Perancangan dan Kawalan Operasi	23
8.2	Keperluan Perkhidmatan	24
8.3	Reka Bentuk Dan Pembangunan Produk (Tidak Berkaitan)	25
8.4	Kawalan Terhadap Proses, Produk dan Perkhidmatan Sediaan Luar	25
8.5	Penyediaan Produk Luar	27
8.6	Perlepasan	29
8.7	Kawalan Output Tak Akur	29
9	Penilaian Prestasi	29
9.1	Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Penilaian	30
9.2	Audit Dalaman	31
9.3	Kajian Semula Pengurusan	32
10	Penambahbaikan	32
10.1	Am	33
10.2	Ketakakuran dan Tindakan Pembetulan	34
10.3	Penambbaikan Berterusan	34



NURKAMAL NETWORK SDN BHD

**MANUAL KUALITI
ISO 9001: 2015**

Tarikh Semakan:

Dokumen No: NNSB -MK	Isu No: 1	Tarikh Isu: 11/11/2018	No Semakan: 0	Muka surat: 4 of 35
-------------------------	--------------	---------------------------	------------------	------------------------

1. PENGENALAN

NURKAMAL NETWORK SDN. BHD. (NNSB) telah ditubuhkan sejak tahun 1980an dan dikenali sebagai Nurkamal Enterprise. Pada tahun 25 April 1989 syarikat telah didaftar sebagai Sendirian Berhad dengan modal berbayar dan modal dibenarkan sebanyak RM 1.0 juta. NNSB berpengalaman dan mahir di dalam bidang kejuteraan, ICT, Telekomunikasi, Elektrikal dan perkhidmatan. NNSB telah terlibat secara aktif dalam industri ini selama lebih tiga puluh tahun. Berdasarkan pengalaman dan kelebihan yang ada membolehkan NNSB terus bersaing dan menerajui perniagaan dalam perniagaan tempatan. NNSB perlu sensitif terhadap perubahan teknologi dan perubahan dalam permintaan pengguna agar sentiasa berdaya maju dan mampu menawarkan perkhidmatan yang terkini.

NNSB juga telah berdaftar dengan Kementerian Kewangan Malaysia, Pusat Khidmat Kontraktor Awan Kelas D, Pusat Khidmat Kontraktor Elektrik kelas II, CIDB, Suruhanjaya Tenaga dan lain-lain pertubuhan.

Maklumat berkenaan ***NURKAMAL NETWORK SDN BHD:***

NO. COMPANY : 181445-W
ALAMAT : 260E JALAN DATUK KUMBAR,
05300 ALOR SETAR, KEDAH
TEL : 04-7303537
FAX : 04-7313170
EMAIL : nnsb@nurkamal.com
WEBSITE : www.nurkamal.com

Untuk maklumat berkenaan struktur dan bahagian syarikat, sila rujuk kepada “**Lampiran SPK NNSB**
“ **Lampiran 1 - Carta Organisasi** ”



NURKAMAL NETWORK SDN BHD

MANUAL KUALITI ISO 9001: 2015

Tarikh Semakan:

Dokumen No: NNSB -MK	Isu No: 1	Tarikh Isu: 11/11/2018	No Semakan: 0	Muka surat: 5 of 35
-------------------------	--------------	---------------------------	------------------	------------------------

1.1 Skop

1.1.2 Skop Persijilan

Dalam melaksanakan SPK depertimana keperluan yang dinyatakan oleh Piawaian MS ISO 9001: 2015, NNSB telah menetapkan skop persijilan sebagai panduan pelaksanaan. Skop persijilan yang telah ditetapkan adalah:

“ PERKHIDMATAN KERJA-KERJA TELEKOMUNIKASI, ICT, MEKANIKAL DAN ELEKTRIKAL DAN KERJA-KERJA KEJURUTERAAN SIVIL. PEMBEKALAN PERALATAN TELEKOMUNIKASI DAN ICT”

1.2 Kandungan Manual Kualiti

Kandungan Manual Kualiti ini disediakan selari dengan kehendak ISO 9001:2015 bertujuan :

- Memastikan Visi, Misi, Piagam Pelanggan, Dasar dan Objektif Kualiti NNSB tercapai dengan cemerlang melalui system kerja yang teratur dan berkesan.
- Meningkatkan kepuasan pelanggan melalui aplikasi system pengurusan yang berkesan, termasuk proses penambahbaikan system dan jaminan keakuratan kepada pelanggan dan keperluan undang - undang dan peraturan.

Manual ini mengandungi sepuluh (10) bahagian yang meliputi perkara- perkara berikut:

- | | |
|-------------|--|
| Bahagian 1 | : Pengenalan Kepada Manual Sistem Pengurusan Kualiti |
| Bahagian 2 | : Rujukan Normatif |
| Bahagian 3 | : Istilah dan Definasi |
| Bahagian 4 | : Konteks Organisasi |
| Bahagian 5 | : Kepimpinan |
| Bahagian 6 | : Perancangan |
| Bahagian 7 | : Sokongan |
| Bahagian 8 | : Operasi |
| Bahagian 9 | : Penilaian Pencapaian |
| Bahagian 10 | : Peningkatan |



NURKAMAL NETWORK SDN BHD

MANUAL KUALITI
ISO 9001: 2015

Tarikh Semakan:

Dokumen No:
NNSB -MK

Isu No:
1

Tarikh Isu:
11/11/2018

No Semakan:
0

Muka surat:
6 of 35

1.3 Penyediaan, Penguatkuasaan dan Pengedaran

Manual Sistem Pengurusan Kualiti ini hanya terpakai dan berkuatkuasa setelah diluluskan dan ditandatangani oleh Pengarah Urusan NNSB. Manual Kualiti ini adalah Dokumen Terkawal dan edaran kepada staf NNSB hanya melalui aplikasi e-document.

Dokumen asal Manual Kualiti ini adalah seperti di paparan skrin e-document, manakala Manual Kualiti yang bercetak bukan lagi sebagai dokumen kawalan kecuali satu Salinan yang ditandai dengan “**ORIGINAL**”.

1.4 Objektif Kualiti

Pihak pengurusan NNSB pada setiap tahun akan menentukan objektif kualiti untuk semua bahagian-bahagian yang melaksanakan proses-proses kerja bagi membolehkan pencapaian perkhidmatan NNSB diukur dan disemak kesesuaiannya dengan Dasar Kualiti.

Semua objektif yang ditetapkan perlulah sesuatu yang boleh diukur dan konsisten dengan matlamat yang diletakkan di dalam Dasar Kualiti.

Setiap bahagian akan menetapkan dan memfokuskan kepada aktiviti-aktiviti yang boleh dan mampu dilaksanakan, dikawalselia, diukur dan didokumen dengan matlamat untuk penambahbaikan berterusan.

Semua ketua bahagian akan bertanggungjawab dalam memastikan keberkesanan SPK melalui Polisi Kualiti, Objektif Kualiti, hasil proses audit, analisis data, tindakan pengawalan dan pencegahan serta penilaian pengurusan.

Objektif kualiti NNSB dinyatakan dalam “**Lampiran 4 – Objektif Kualiti**”.



Dokumen No: NNSB -MK	Isu No: 1	Tarikh Isu: 11/11/2018	No Semakan: 0	Muka surat: 7 of 35
-------------------------	--------------	---------------------------	------------------	------------------------

1.5 PERANCANGAN SPK

Pihak Pengurusan NNSB akan memastikan:

- Perancangan SPK dilaksanakan bagi memenuhi keperluan yang ditentukan dalam Keperluan 4.1 Manual Kualiti ini disamping memenuhi objektif kualiti.
- Memelihara integriti SPK apabila terdapat perubahan dalam SPK yang dirancang dan dilaksanakan.

Dokumen berkaitan:

1. Lampiran 5 – Perancangan SPK

1.6 Pengecualian Dan Justifikasi

Elemen – elemen ISO 9001:2015 yang tidak digunapakai dalam skop pelaksanaan SPK NNSB adalah seperti jadual di bawah:

KLAUSA	TAJUK	JUSTIFIKASI
8.3	Reka bentuk dan pembangunan produk dan perkhidmatan	Semua perkhidmatan yang dijalankan oleh NNSB adalah seperti yang ditentukan dalam skop dan spesifikasi kerja, ditentukan dan disediakan oleh pelanggan ATAU perunding dan tiada yang perlu direkabentuk dan dibangunkan.

1.7 Penyelarasan Pindaan

Pegawai Dokumen bertanggungjawab untuk menyelaraskan pindaan ke atas manual ini seperti mana keperluan 7.5.3, Kawalan Terhadap Maklumat Didokumentasikan. Mana-mana bahagian daripada dokumen ini tidak boleh dikeluarkan atau dipinda tanpa kebenaran yang menyediakan borang ini.



NURKAMAL NETWORK SDN BHD

MANUAL KUALITI ISO 9001: 2015

Tarikh Semakan:

Dokumen No: NNSB -MK	Isu No: 1	Tarikh Isu: 11/11/2018	No Semakan: 0	Muka surat: 8 of 35
-------------------------	--------------	---------------------------	------------------	------------------------

2. RUJUKAN NORMATIF

ISO 9001: 2015 Quality Management Systems – Fundamental and Vocabulary

3. TERMINOLOGI DAN DEFINISI

Terminologi	Definisi
NNSB	Nurkamal Network Sdn Bhd
PU	Pengarah Urusan
PP	Pengurus Projek
SS	Penyelia Tapak
PE	Jurutera Projek
QS	Juruukur Bahan
PK	Pihak Kontrak
RFI	Request For Inspection

4. KONTEKS ORGANISASI

4.1 Memahami Organisasi dan Konteksnya

NNSB adalah sebuah syarikat yang memberi perkhidmatan dalam bidang kejuruteraan Awam, Elektrikal, ICT, Telekomunikasi dan perkhidmatan. Selain daripada Menjalankan kerja-kerja kejuruteraan, NNSB juga menyediakan perkhidmatan pembekalan barang-barang elektrikal, ICT, dan telekomunikasi .Pelanggan -pelanggan NNSB terdiri daripada jabatan kerajaan dan swasta. NNSB juga berdaftar menjadi vendor dengan beberapa agensi.



Dokumen No: NNSB -MK	Isu No: 1	Tarikh Isu: 11/11/2018	No Semakan: 0	Muka surat: 9 of 35
-------------------------	--------------	---------------------------	------------------	------------------------

4.1 Memahami Organisasi dan Konteksnya

NNSB akan mengenalpasti isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan matlamat dan hala tuju strategik yang akan mempengaruhi kemampuan untuk mencapai keputusan yang dikehendaki oleh SPK. NNSB akan memantau dan mengkaji informasi tentang isu luaran dan dalaman yang berkenaan secara berkala untuk memastikan SPK yang dilaksanakan masih relevan dengan keperluan pihak-pihak tersebut.

Isu -isu dalaman dikenalpasti melalui kaedah :

1. (FITCOW) : Financial , Infrastructure, Technology, Competence, Operation, Work Environment.

Isu-isu luaran dikenalpasti melalui kaedah:

1.(PESTLE) : Politic, Economic, Social, Technology, Legal, Environment, Technological
(Rajah 3)

Dokumen berkaitan:

1. Isu Dalaman & Luaran

4.2 Memahami Keperluan Dan Jangkaan Pihak Yang Berkepentingan

Disebabkan kesan atau impak yang berpotensi ke atas kemampuan NNSB untuk menyampaikan perkhidmatan secara konsisten yang memenuhi kehendak pelanggan dan keperluan, NNSB telah mengenalpasti:

- a. Pihak berkepentingan yang berkaitan dengan SPK
- b. Keperluan pihak yang berkepentingan yang berkaitan dengan SPK

NNSB juga memantau dan mengkaji informasi tentang pihak berkepentingan serta keperluannya. Maklumat-maklumat kehendak dan keperluan pihak-pihak berkepentingan diselenggara oleh jabatan-jabatan berkaitan.

Pengurusan atasan mengenalpasti pihak yang berkepentingan dengan perkhidmatan dan Sistem Pengurusan Kualiti seperti:

- a. Lembaga Pengarah
- b. Pelanggan
- c. Pembekal
- d. Subkontraktor
- e. CIDB
- f. Kerajaan
- g. Pekerja
- h. Orang Awam



Dokumen No: NNSB -MK	Isu No: 1	Tarikh Isu: 11/11/2018	No Semakan: 0	Muka surat: 10 of 35
-------------------------	--------------	---------------------------	------------------	-------------------------

4.3 Skop Pengurusan Kualiti

NNSB akan menentukan semua keperluan Standard ISO 9001:2015 digunakan dalam Sistem Pengurusan Kualiti **(kecuali klausa 8.3)**. Skop ini telah mengambil kira perkara berikut:

- Isu-isu dan dalaman
- Keperluan-keperluan pihak berkepentingan, dan
- Perkhidmatan yang disediakan

Rujukan:

Lampiran 2 :Pemetaan Proses Pelaksanaan Dan Pengurusan Projek
Manual Kualiti Klausa 1.1.2 dan Klausa 1.5

4.4 Sistem Pengurusan Kualiti dan Prosesnya

4.4.1 NNSB mewujudkan, mendokumen, melaksana dan menyenggara SPK dan Meningkatkan keberkesannya secara berterusan selaras dengan keperluan ISO 9001:2015.

Bagi mencapai tujuan ini, NNSB akan:

- Menentukan proses-proses untuk SPK
- Mewujudkan proses-proses keseluruhan SPK NNSB termasuk pelaksanaan proses, proses sokongan, proses kawalan, penambahbaikan berterusan.
- Memastikan maklumat yang diperlukan untuk membantu operasi dan pengawasan proses-proses dengan efektif
- Mengawas, mengukur di mana sesuai, dan menganalisa proses tersebut dan melaksanakan tindakan yang perlu untuk peningkatan berterusan.
- Menentukan kriteria dan kaedah bagi menilai keberkesanan operasi dan kawalan keatas proses-proses tersebut serta dokumen-dokumen perancangan risiko dan peluang bagi setiap bahagian.
- Menentukan turutan dan hubungkait diantara proses tersebut rujuk Lampiran 2- Pemetaan Proses Perniagaan.

4.4.2 Dalam mencapai tahap yang dikehendaki, NNSB akan memastikan

- Semua maklumat yang didokumentasikan diselenggarakan dengan baik bagi menyokong operasi prosesnya.
- Menyimpan maklumat yang didokumentasikan supaya mempunyai keyakinan bahawa proses yang dijalankan mengikut seperti yang dirancang.



NURKAMAL NETWORK SDN BHD

MANUAL KUALITI
ISO 9001: 2015

Tarikh Semakan:

Dokumen No: NNSB -MK	Isu No: 1	Tarikh Isu: 11/11/2018	No Semakan: 0	Muka surat: 11 of 35
-------------------------	--------------	---------------------------	------------------	-------------------------

Model Kitaran Rancang-Lakukan-Semak-Bertindak (PDCA) JUPEM

Rajah : Struktur Standard Antarabangsa dalam Kitaran PDCA



Nota:

Nombor dalam kurungan merujuk kepada klausa dalam Standard Antarabangsa

Rujukan:

Lampiran 2 – Pemetaan Proses Perniagaan

Lampiran 5 – Perancangan SPK

Borang NNSB-JK-P02/B1 :- Senarai Induk Rekod Kualiti



Dokumen No: NNSB -MK	Isu No: 1	Tarikh Isu: 11/11/2018	No Semakan: 0	Muka surat: 12 of 35
-------------------------	--------------	---------------------------	------------------	-------------------------

5. KEPIMPINAN

5.1 Sistem Pengurusan Kualiti dan Prosesnya

5.1.1 Am

Pengurusan atasan NNSB memberi komitmen dalam membangun, melaksana, dan menambahbaik Keberkesanan SPK secara berterusan melalui:-

- Mengambilkira akauntabiliti terhadap keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti
- Memastikan bahawa dasar kualiti dan objektif kualiti dibangunkan bagi Sistem Pengurusan Kualiti dan sesuai dengan konteks dan hala tuju NNSB
- Memastikan integrase keperluan system pengurusan kualiti ke dalam proses pengurusan NNSB
- Menggalakkan penggunaan pendekatan proses dan pemikiran berasaskan risiko
- Memastikan bahawa sumber-sumber sentiasa tersedia apabila diperlukan dalam system pengurusan kualiti
- Mengkomunikasikan kepentingan pengurusan kualiti dan keperluan bagi mematuhi keakuran terhadap system pengurusan kualiti
- Memastikan system pengurusan kualiti mencapai keputusan yang dikehendaki
- Pembalitan menyeluruh, keberkesanan arahan dan sokongan setiap individu sangat menyumbang kepada keberkesanan system pengurusan kualiti
- Menggalakkan penambahbaikan
- Menyokong peranan – peranan pengurusan yang relevan untuk menunjukkan kepimpinan yang berkaitan dengan bidang yang dipertanggungjawabkan kepada mereka.

5.1.2 Tumpuan Kepada Pelanggan

Pengurusan atasan NNSB memastikan pelanggan dikenalpasti dan dipenuhi dengan tujuan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memastikan :-

- keperluan pelanggan, serta keperluan berkanun dan peraturan yang terpakai ditentukan, difahami serta dipenuhi secara tekal
- risiko dan peluang yang boleh memberi kesan kepada keakuran produk dan perkhidmatan dan keupayaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan ditentukan dan dinyatakan.
- Fokus untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.



Dokumen No: NNSB -MK	Isu No: 1	Tarikh Isu: 11/11/2018	No Semakan: 0	Muka surat: 13 of 35
-------------------------	--------------	---------------------------	------------------	-------------------------

5.2 Polisi

5.5.1 Membangunkan Dasar Kualiti

Pihak pengurusan atasan NNSB akan memastikan kewujudan polisi kualiti yang merangkumi dan menerangkan:

- kenyataan halatuju dan konteks NNSB yang bersesuaian dengan matlamat organisasi
- menyediakan rangka kerja bagi mewujudkan dan menyemak objektif kualiti
- komitmen bagi mematuhi keperluan SPK
- komitmen menambahbaik secara berterusan dalam memastikan keberkesanan SPK

5.5.2 Mengkomunikasi Dasar Kualiti

Dasar kualiti ini disebarkan kepada semua anggota organisasi supaya difahami melalui saluran komunikasi pada setiap peringkat melalui mesyuarat, memo dalaman, email notis dan apa jua platform dan medium yang bersesuaian bagi memastikan maklumat yang perlu disampaikan, diketahui oleh kakitangan.

Dokumen Rujukan :

- 1. Lampiran 3 – Dasar Kualiti**

5.3 Peranan, Tanggungjawab Dan Bidang Kuasa Organisasi

Pihak Pengurusan atasan NNSB akan memastikan tanggungjawab dan bidang kuasa untuk setiap pekerja NNSB ditetapkan dan dimaklumkan kepada pekerja. Tanggungjawab dan bidang kuasa ini dimaklumkan melalui penyediaan Senarai Tugas dan Tanggungjawab.

Dokumen Rujukan:

- 2. Lampiran 6 – Deskripsi Tugas**
- 3. Carta Organisasi NNSB**



Dokumen No: NNSB -MK	Isu No: 1	Tarikh Isu: 11/11/2018	No Semakan: 0	Muka surat: 14 of 35
-------------------------	--------------	---------------------------	------------------	-------------------------

6 PERANCANGAN

6.1 Tindakan Menyatakan Risiko Dan Peluang

6.1.1 Apabila merancang untuk sistem pengurusan kualiti, NNSB akan mempertimbangkan isu yang disebutkan dalam 4.1 dan keperluan yang disebutkan dalam 4.2 dan menentukan risiko dan peluang yang perlu dinyatakan untuk:

- a. Memberi jaminan bahawa system pengurusan kualiti boleh mencapai hasil yang dimaksudkan
- b. Meningkatkan kesan yang diinginkan
- c. Mencegah, atau mengurangkan kesan yang tidak diinginkan
- d. Mencapai penambahbaikan

6.1.2 NNSB akan merancang :

- a. Tindakan menyatakan risiko
- b. Bagaimana untuk mengintegrasikan, dan melaksanakan tindakan itu kedalam proses system pengurusan kualiti (lihat 4.4)
- c. Bagaimana menilai keberkesanan tindakan ini

6.2 Objektif Kualiti dan Perancangan Untuk Mencapainya

Pihak pengurusan NNSB pada setiap tahun akan menentukan objektif kualiti untuk semua bahagian-bahagian yang melaksanakan proses-proses kerja bagi membolehkan pencapaian perkhidmatan NNSB diukur dan disemak kesemuanya dengan Dasar Kualiti.

Semua objektif yang ditetapkan adalah:

- a. Tekal dengan dasar kualiti
- b. Boleh diukur
- c. Mengambil kira keperluan keperluan yang diterima pakai
- d. Relevandengan keakuran dan perkhidmatan, dan peningkatan kepuasan pelanggan
- e. Dipantau
- f. Dikomunikasikan
- g. Dikemaskini mengikut kesesuaian

NNSB akan menyelenggara maklumat didokumentasikan tentang objektif kualiti.

6.2.2 Semua ketua bahagian akan bertanggungjawab dalam memastikan keberkesanan dalam mencapai Objektif Kualiti melalui hasil proses audit, analisa data, tindakan pengawalan dan pencegahan serta penilaian pengurusan pada setiap tahun.



Dokumen No: NNSB -MK	Isu No: 1	Tarikh Isu: 11/11/2018	No Semakan: 0	Muka surat: 15 of 35
-------------------------	--------------	---------------------------	------------------	-------------------------

6.3 Perancangan Perubahan

NNSB melakukan perubahan terhadap perancangan dengan kaedah yang sistematik, menilai potensi dan kesan perubahan, dan mengambil tindakan bersesuaian agar integrity SPK dipelihara. Dalam melakukan perubahan perkara yang dipertimbangkan adalah:

- a. Tujuan perubahan dan kesannya
- b. Integrity SPK
- c. Kecukupan Sumber
- d. Tanggungjawab dan bidang kuasa

7.0 SOKONGAN

7.1 Sumber

7.1.1 Am

Pihak pengurusan NNSB akan menentukan dan menyediakan keperluan sumber yang diperlukan bagi mewujudkan, melaksanakan, menyeenggarakan dan menambah baik secara berterusan SPK. Sumber yang dimaksudkan termasuklah personal yang mencukupi dan terlatih, kemudahan di tempat kerja yang mencukupi dan lain-lain peralatan pejabat serta infrastruktur yang sesuai untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menepati keperluan mereka.

7.1.2 Sumber Manusia

NNSB akan menentukan dan menyediakan kakitangan yang mencukupi dalam menjalankan tugas yang memberi kesan terhadap pematuhan kepada keperluan produk atau perkhidmatan dalam SPK hendaklah mempunyai kompetensi berasaskan teknikal, latihan, kemahiran dan pengalaman yang sesuai.

Bagi pekerja baru dan menjalani latihan sambil bekerja mereka terlebih dahulu diberi talimat ringkas berkenaan NURKAMAL NETWORK SDN. BHD.

Dokumen rujukan

1. Borang Keperluan Latihan Kakitangan
2. Borang Latihan Tahunan
3. Borang Penilaian Kursus



Dokumen No: NNSB -MK	Isu No: 1	Tarikh Isu: 11/11/2018	No Semakan: 0	Muka surat: 16 of 35
-------------------------	--------------	---------------------------	------------------	-------------------------

7.1.3 Prasarana

NNSB akan menentukan dan menyediakan, serta menyelenggarakan kemudahan prasarana yang diperlukan bagi mencapai keakuran terhadap perkhidmatan yang diberikan. Prasarana yang disediakan oleh syarikat termasuk:

- Bangunan (pejabat), ruang kerja dan utiliti yang berkaitan (termasuk tapak projek)
- Penyedia peralatan pemprosesan (perkakasan dan perisian)
- Perkhidmatan sokongan (termasuk penyediaan lori, alat komunikasi dan peralatan teknologi maklumat)

Penyelenggaraan yang dilakukan perlu rekodkan dalam **Borang Penyelenggaraan** dan sebarang kerosakan/penambahbaikan hendaklah rekodkan di dalam **Borang Aduan** dan akan dikemukakan kepada pihak pengurusan untuk diambil tindakan. Tugas penyelenggaraan dan aduan akan dilakukan oleh juruteknik dan pekerja yang setaraf dengannya. Kaedah penyelenggaraan adalah seperti berikut:-

Bil.	Jenis Prasarana	Kaedah Penyelenggaraan		Rekod	Personel Bertanggungjawab
		berkala	rosak		
1	<u>Bangunan</u> Ruang bekerja atas dan bawah, Bilik Fail, Bilik Pengarah, Surau, Tandas, Bilik Mesuarat, Bilik Teknikal, Stor dan lain-lain	✓	✓	- Jadual dan Borang Penyelenggaraan - Rekod pembaikan oleh pembekal - Borang Aduan	Juruteknik
2	<u>Kawasan Luar Bangunan</u> Landskap, Jalan, Papan Tanda dan lain-lain	✓	✓	- Jadual dan Borang Penyelenggaraan - Rekod pembaikan oleh pembekal - Borang Aduan	Juruteknik
2	<u>Peralatan Pejabat</u> Mesin fotostat, Mesin Pengimbas, Komputer, Pencetak, Telefon, Mesin Fax, dan lain-lain.	x	✓	- Borang Penyelenggaraan - Borang Aduan - Rekod pembaikan oleh pembekal/ NNSB	Juruteknik
3	<u>Kenderaan</u> Lori, Van, Kereta, Motorsikal dan lain-lain	✓	✓	- Jadual penyelenggaraan - Borang Aduan - Rekod pembaikan oleh pembekal	Juruteknik
4	<u>Perisian</u> Perisian yang digunakan di NNSB	x	✓	Log penyelenggaraan perisian	Juruteknik



Dokumen No: NNSB -MK	Isu No: 1	Tarikh Isu: 11/11/2018	No Semakan: 0	Muka surat: 17 of 35
-------------------------	--------------	---------------------------	------------------	-------------------------

7.1.4 Persekitaran Kerja

NNSB akan menentukan dan menguruskan persekitaran kerja yang diperlukan oleh pekerja bagi mencapai keakuratan terhadap perkhidmatan yang diberikan. Persekitaran kerja ini termasuk faktor-faktor fizikal, persekitaran dan faktor-faktor lain seperti bunyi bising, keselamatan dan cuaca.

Bagi memastikan tindakan yang berkesan sekiranya berlaku kecemasan seperti kebakaran, pihak pengurusan telah menyediakan peralatan pengawal kebakaran (Fire Extinguisher), Pelan Kebakaran dan Peti Ubat (First Aid Box)

Bagi pihak pelanggan yang seperti TM telah menetapkan dan menyediakan satu set prosedur-prosedur dan garis panduan yang tertentu dalam memastikan keselamatan pekerjaan dan kesihatan bagi setiap pelaksanaan kerja.

Bagi tujuan ini, Manual Keselamatan Dan Kesihatan Pekerjaan TM yang dikeluarkan oleh pelanggan digunapakai sebagai panduan oleh pekerja NNSB yang melaksanakan operasi di tapak kerja.

Dokumen berkaitan:

- 1. Manual Keselamatan Dan Kesihatan Pekerjaan TM**
- 2. Pelan Kebakaran**

7.1.5 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

7.1.5.1 Am

NNSB telah menetapkan bahawa setiap peralatan mesin yang digunakan dalam pelaksanaan kerja-kerja perkhidmatan perlu dijalankan ujian penentu ukuran dan diselenggara bagi memastikan ketepatan dan kejutuan pembacaannya. Peralatan pengujian yang perlu dikawal adalah seperti dalam Senarai Peralatan Pengujian dan Pemeriksaan.



Dokumen No: NNSB -MK	Isu No: 1	Tarikh Isu: 11/11/2018	No Semakan: 0	Muka surat: 18 of 35
-------------------------	--------------	---------------------------	------------------	-------------------------

7.1.5.2 Kebolehkesanan Pengukuran

Satu proses diwujudkan bagi memastikan pemantauan dan pengukuran dijalankan dan dilaksanakan dengan cara yang tepat berdasarkan keperluan pemantauan dan pengukuran. Bagi memastikan keputusan yang tepat dan jitu, peralatan pengukuran akan:

- Ditentukur dan ditentusahkan, atau melaksanakan kedua-duanya sekali dalam tempoh waktu yang ditetapkan atau sebelum digunakan berpandukan standard pengukuran yang disahkan (kebangsaan atau antarabangsa). Sekiranya tiada standard pengesahan diperolehi atau wujud NNSB akan memastikan asas pengukuran dan penentusahan direkodkan
- Dilaraskan dan dilaraskan semula jika perlu
- Mempunyai pengenalpastian agar status dan tempoh tentukuran dan tentusahan dapat ditentukan
- Dilindungi daripada sebarang pelarasan yang akan menyebabkan keputusan pengukuran tidak tepat
- Dijaga daripada kerosakan dan kemungkinan pengaruh bacaan yang tidak tepat semasa pengendalian, penyelenggaraan dan penyimpanan.

Semua keputusan-keputusan yang diperolehi bagi kerja-kerja tentukur dan penetusahan akan direkodkan dalam **Senarai Peralatan Pengujian dan Pemeriksaan** bagi mengesahkan keputusan. Sekiranya keputusan yang diperolehi didapati tidak sah, NNSB akan mengambil tindakan yang bersesuaian terhadap peralatan tersebut dan kesan daripada perkhidmatan yang dilaksanakan.

Rekod keputusan tentukuran dan penetusahan akan diselenggarakan.

Dokumen berkaitan:

1. **Senarai Peralatan Pengujian dan Pemeriksaan**

7.1.6 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

NNSB akan mengenalpasti dan menentukan pengetahuan yang perlu untuk pelaksanaan proses bagi mencapai keakuran perkhidmatan. Pengetahuan ini boleh diperolehi dari sumber dalaman (contoh: daripada pengalaman staf, pengajaran daripada kejayaan atau kegagalan perkhidmatan atau program yang lepas dan hasil penambahbaikan proses perkhidmatan) dan sumber luaran (contoh: standard, persidangan, kursus, garis panduan).

Pengetahuan ini perlu diselenggara, dikekalkan dan sentiasa ada apabila diperlukan. Dimana perlu, pengetahuan dan pengalaman ini akan didokumenkan untuk memudahkan pengendaliannya.



Dokumen No: NNSB -MK	Isu No: 1	Tarikh Isu: 11/11/2018	No Semakan: 0	Muka surat: 19 of 35
-------------------------	--------------	---------------------------	------------------	-------------------------

7.2 Kekompetenan

Pihak Pengurusan NNSB adalah bertanggungjawab:

- Menentukan tahap kebolehan yang diperlukan bagi kakitangan yang hasil kerja mereka memberi kesan terhadap kualiti produk.
- Menyediakan latihan atau apa-apa aktiviti berkaitan bagi memastikan tahap kekompetenan yang diperlukan dicapai.
- Menilai keberkesanan terhadap langkah-langkah yang diambil.
- Memastikan setiap pekerja mengetahui kepentingan dan kerelevanan aktiviti dan tugas, serta bagaimana setiap pelaksanaan kerja akan mempengaruhi pencapaian objektif kualiti.
- Memastikan penyelenggaraan rekod-rekod yang bersesuaian berkaitan pendidikan, latihan, kemahiran dan pengalaman setiap pekerja.

NNSB akan menentukan dan menyediakan kakitangan yang mencukupi dalam menjalankan tugas yang memberi kesan terhadap pematuhan kepada keperluan produk atau perkhidmatan dalam SPK hendaklah mempunyai kompetensi berasaskan teknikal, latihan, kemahiran dan pengalaman yang sesuai.

Perlaksanaan terhadap keperluan latihan pekerja di NNSB adalah di bawah tanggungjawab Pengarah Urusan dan Pengurus Jabatan Sumber dan Manusia. Pengurus bahagian yang lain akan mengumpul maklumat keperluan latihan pekerja yang bersesuaian dengan tugas yang dilaksanakan bagi meningkatkan kecekapan dan kemahiran. Maklumat keperluan latihan di rekodkan di dalam **Borang Keperluan Latihan Kakitangan**.

Maklumat yang diperolehi akan di analisa oleh Pengarah Urusan dan Pengurus Jabatan Sumber dan Manusia NURKAMAL NETWORK SDN. BHD. dengan mengambilkira keperluan latihan tersebut untuk pekerja dan peruntukan yang disediakan. Berdasarkan kepada analisa keperluan latihan, Pengurus Jabatan Sumber dan Manusia akan menyediakan **Program Latihan Tahunan** sekiranya perlu dan mengemukakan program tersebut kepada Pengarah Urusan untuk kelulusan.

Melalui Program Latihan Tahunan yang dibangunkan, Pengurus Jabatan Sumber dan Manusia akan melaksanakan latihan yang dirancang secara dalaman, luaran dan latihan sambil bekerja. Bagi latihan dalaman, Pengurus Jabatan Sumber dan Manusia akan mengenalpasti pusat latihan, penceramah atau pihak yang berkenaan dan mendapat persetujuan Pengarah Urusan.

Pekerja akan dimaklumkan berkenaan latihan melalui memo dan mereka yang berkenaan dikehendaki menghadiri latihan yang akan diadakan seperti yang ditetapkan oleh pihak pengurusan.



Dokumen No: NNSB -MK	Isu No: 1	Tarikh Isu: 11/11/2018	No Semakan: 0	Muka surat: 20 of 35
-------------------------	--------------	---------------------------	------------------	-------------------------

Selepas menghadiri latihan dalaman pekerja dikehendaki melengkapkan **Borang Penilaian Kursus**.

Pekerja yang dipilih untuk menghadiri kursus luaran hendaklah melengkapkan Borang Penilaian Kursus selepas tamat latihan dan dihantar kepada Pengurus Sumber Manusia untuk disimpan. Jika perlu satu salinan sijil kehadiran turut dikemukakan untuk kemaskini maklumat latihan pekerja.

Penilaian keberkesanan latihan akan dilaksanakan terhadap pekerja yang telah menghadiri latihan. Pengurus bahagian adalah bertanggungjawab untuk melaksanakan penilaian keberkesanan latihan pekerja dalam tempoh masa yang ditetapkan bagi memastikan latihan yang telah dihadiri memberi kesan terhadap kebolehan, kemahiran, pengetahuan atau aspek yang lain. Penilaian keberkesanan latihan akan direkodkan di dalam **Borang Penilaian Kursus**.

Bagi pekerja baru dan menjalani latihan sambil bekerja mereka terlebih dahulu diberi talimat ringkas berkenaan NURKAMAL NETWORK SDN. BHD.

Dokumen rujukan

1. **Borang Keperluan Latihan Kakitangan**
2. **Borang Latihan Tahunan**
3. **Borang Penilaian Kursus**

7.3 Kesedaran

NNSB sentiasa memastikan staf sedar akan kepentingan Dasar Kualiti, Objektif Kualiti dan tugas-tugasnya dan bagaimana mereka menyumbang kepada pencapaian objektif-objektif kualiti serta implikasi jika tidak mematuhi keperluan system pengurusan kualiti. NNSB juga akan memastikan staf sedar akan kepentingan tugas-tugasnya dan bagaimana mereka menyumbang kepada pencapaian objektif-objektif kualiti.

Dokumen berkaitan:

1. **Jadual Komunikasi**

7.4 Komunikasi

NNSB akan menentukan komunikasi dalaman dan luaran yang sesuai dengan system pengurusan kualiti, termasuk:

- a. perkara yang akan dikomunikasikan
- b. bila perlu komunikasi
- c. dengan siapa untuk berkomunikasi
- d. cara untuk berkomunikasi
- e. siapa yang berkomunikasi



Dokumen No: NNSB -MK	Isu No: 1	Tarikh Isu: 11/11/2018	No Semakan: 0	Muka surat: 21 of 35
-------------------------	--------------	---------------------------	------------------	-------------------------

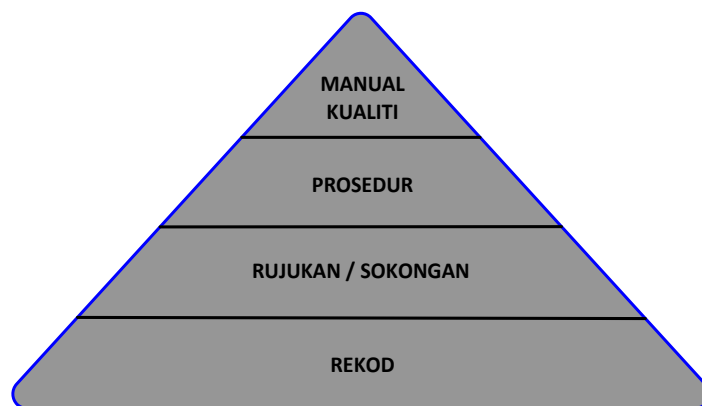
7.5 Maklumat Didokumentasikan

7.5.1 Am

Pembentukan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) NNSB adalah berdasarkan kepada standard ISO 9001:2008 bagi memastikan keperluan pelanggan dipenuhi. SPK juga menerangkan bagaimana NNSB menyelenggara dan meningkatkan kualiti perkhidmatannya. Keperluan dokumentasi SPK menerangkan dan merangkumi:

- Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti
- Manual Kualiti
- Prosedur dan Rekod yang diperlukan berdasarkan keperluan ISO 9001:2015
- Dokumen termasuk rekod yang diperlukan oleh NNSB bagi melaksanakan operasi kerja yang melibatkan perancangan, operasi dan kawalan proses.

Struktur dokumentasi SPK NNSB diterangkan seperti rajah di bawah:



EMPAT PERINGKAT DOKUMENTASI SPK NNSB

NNSB telah membangunkan dan menetapkan EMPAT (4) peringkat dokumen bagi memastikan keperluan SPK.

- Peringkat 1 – Manual Kualiti**
Dokumen ini memberikan maklumat secara umum tentang dasar yang diamalkan oleh pengurusan syarikat selaras dengan pengaplikasian piawaian kualiti yang telah ditetapkan dijadikan sebagai rujukan utama dalam struktur dokumentasi NNSB.
- Peringkat 2 – Prosedur**
Peringkat prosedur secara asasnya mengandungi dokumen yang menerangkan kaedah-kaedah atau metodologi-metodologi tentang bagaimana aktiviti-aktiviti operasi syarikat dilakukan dengan sempurna.



Dokumen No: NNSB -MK	Isu No: 1	Tarikh Isu: 11/11/2018	No Semakan: 0	Muka surat: 22 of 35
-------------------------	--------------	---------------------------	------------------	-------------------------

- **Peringkat 3 – Rujukan / Sokongan**

Peringkat Dokumen Rujukan / Sokongan antara lain mengandungi dokumen-dokumen yang menjadi rujukan dan sokongan kepada prosedur-prosedur yang telah dibangunkan oleh syarikat. Antara contoh-contohnya termasuklah Amalan Keselamatan dan Kesihatan Kerja.

- **Peringkat 4 – Rekod**

Rekod-rekod seperti jadual kerja, laporan, borang-borang pemeriksaan dan senarai semak juga terangkum dalam peringkat ini.

7.5.2 Mewujudkan dan Mengemaskini

Apabila mewujudkan dan mengemaskini maklumat didokumentasikan, NNSB akan memastikan kesesuaian:

- a. pengenalpastian dan perihalan (contoh, tajuk, tarikh, pengarang, atau nombor rujukan)
- b. format (contoh, Bahasa, versi perisian, grafik) media (contoh kertas, elektronik)
- c. kajian semula dan kelulusan bagi kesesuaian dan kecukupan.

7.5.3 Mewujudkan dan Mengemaskini

Pengawalan dokumen dibuat supaya setiap perubahan dan pindaan terhadap Manual Kualiti dan Manual Prosedur Operasi dapat dikawal dan dikemaskinikan untuk diguna pakai. Rekod merupakan dokumen khas yang diwujudkan oleh NNSB bagi menentukan bukti keakuratan pelaksanaan operasi dan akan sentiasa dikawal. Kawalan bertujuan:-

- a) Dokumen terkini tersedia apabila dikehendaki
- b) Dokumen yang tidak lagi digunakan telah dilupuskan.
- c) Semua dokumen disemak dan dilupuskan oleh individu yang diberi kuasa.

Kawalan keatas Pelan Lukisan untuk projek pembinaan adalah melalui Kontrak Dokumen yang telah disediakan sebelum memulakan projek.

Satu prosedur yang menerangkan kaedah pengawalan dokumen akan diwujudkan. Kaedah pengawalan ini meliputi:

- a) Kelulusan dokumen sebelum dokumen diguna pakai
- b) Menyemak dan mengemaskini dokumen dan meluluskan semula dokumen yang telah dipinda
- c) Sekiranya terdapat perubahan pada dokumen berkenaan, pindaan akan menggantikan dokumen lama dan edisinya akan berubah kepada edisi berikutnya.
- d) Memastikan pindaan terkini diguna pakai dan dokumen terbabit berada di tempat yang sepatutnya.
- e) Semua bahagian mempunyai prosedur yang berkaitan untuk aktiviti-aktiviti yang dilaksanakan di bahagian berkenaan dengan kod dokumen yang tersusun. Semua prosedur-prosedur yang diwujudkan akan dipastikan sentiasa boleh dibaca dan dikenalpasti.



Dokumen No: NNSB -MK	Isu No: 1	Tarikh Isu: 11/11/2018	No Semakan: 0	Muka surat: 23 of 35
-------------------------	--------------	---------------------------	------------------	-------------------------

- f) Memastikan setiap dokumen luar yang dijadikan sebagai panduan dan rujukan bagi perancangan dan operasi NNSB dikenalpasti dan dikawal pengedarannya
- g) Memastikan semua dokumen lapuk dan tidak diguna pakai mempunyai tanda pengenalan dan sekiranya dokumen-dokumen tersebut disimpan sebagai rujukan, maka satu bentuk pengenalan dan pengenalpastian akan diwujudkan.

Dokumen berkaitan:

- 1. Prosedur Kawalan Dokumen**
- 2. Prosedur Kawalan Rekod**
- 3. Senarai Induk Rekod Kualiti**

8.0 Operasi

8.1 Perancangan dan Kawalan Operasi

NNSB akan merancang dan membangunkan proses-proses berkaitan bagi penghasilan perkhidmatan. Perancangan untuk penghasilan perkhidmatan mestilah memenuhi keperluan-keperluan yang dinyatakan dalam proses-proses yang diwujudkan dalam SPK. (Rujuk Klausula 6 Manual Kualiti ini).

Dalam melaksanakan perancangan penghasilan perkhidmatan, NNSB akan menentukan perkara-perkara berikut mengikut kesesuaian:

- a) Objektif kualiti dan keperluan penghasilan perkhidmatan yang dinyatakan pelanggan
 - a. Keperluan untuk mewujudkan proses dan dokumen yang berkaitan dan menyediakan sumber yang diperlukan bagi menghasilkan perkhidmatan
- b) Melaksanakan penentusahan, pengesahan, pemantauan, pengukuran, pemeriksaan dan sebarang aktiviti pengujian yang bersesuaian dan diperlukan bagi penghasilan perkhidmatan serta kriteria yang telah ditetapkan
- c) Mewujudkan rekod-rekod berkaitan yang diperlukan sebagai pembuktian perkhidmatan yang dilaksanakan .
adalah memenuhi keperluan

Output daripada perancangan ini hendaklah dalam bentuk yang bersesuaian dengan kaedah operasi yang dijalankan oleh NNSB dan memenuhi keperluan pelanggan.

Dokumen berkaitan:

- 1. PQP**
- 2. Pemetaan Proses Pelaksanaan Dan Pengurusan Projek**
- 3. Senarai Induk Rekod Kualiti**



Dokumen No: NNSB -MK	Isu No: 1	Tarikh Isu: 11/11/2018	No Semakan: 0	Muka surat: 24 of 35
-------------------------	--------------	---------------------------	------------------	-------------------------

8.2 Keperluan Perkhidmatan

8.2.1 Komunikasi dengan Pelanggan

NNSB akan menentukan dan mewujudkan jalinan komunikasi yang berkesan dengan pelanggan bagi memastikan setiap keperluan pelanggan dipenuhi melalui:

- menyediakan maklumat yang berkaitan dengan perkhidmatan
- mengendalikan pertanyaan, kontrak atau pesanan, termasuk perubahan
- mendapatkan maklum balas pelanggan berkaitan dengan perkhidmatan, termasuk aduan pelanggan
- mengendalikan atau mengawal harta pelanggan
- mewujudkan keperluan khusus untuk tindakan luar jangka, jika relevan

Dokumen berkaitan:

- 1. Profil Syarikat**
- 2. Prosedur Perolehan Tender** NNSB-JK-P05
- 3. Katalog**
- 4. Borang Aduan Pelanggan**
- 5. Website**
- 6. Jadual Komunikasi**

8.2.2 Menentukan Keperluan Untuk produk dan Perkhidmatan

NNSB akan menentukan keperluan perkhidmatan yang akan ditawarkan kepada pelanggan adalah mengikut:

- keperluan untuk perkhidmatan ditetapkan termasuk
 - sebarang keperluan berkanun dan peraturan yang diguna pakai
 - apa yang difikirkan perlu oleh NNSB

8.2.3 Kajian Semula Keperluan Untuk Perkhidmatan

8.2.3.1

NNSB akan menyemak semua keperluan berkaitan kerja-kerja perkhidmatan yang dilaksanakan. Semakan ini dijalankan sebelum komitmen diberikan untuk melaksanakan kerja-kerja perkhidmatan dimana, NNSB akan memastikan:

- Semua keperluan yang ditetapkan oleh pelanggan, termasuk keperluan hantar serah dan aktiviti selepas serah.
- keperluan yang dinyatakan oleh pelanggan, tetapi adalah perlu bagi kegunaan yang ditetapkan atau yang dimaksudkan
- keperluan yang ditetapkan oleh organisasi
- keperluan berkanun dan peraturan yang diguna pakai bagi perkhidmatan itu
- keperluan kontrak atau pesanan yang berbeza daripada yang dinyatakan terdahulu



Dokumen No: NNSB -MK	Isu No: 1	Tarikh Isu: 11/11/2018	No Semakan: 0	Muka surat: 25 of 35
-------------------------	--------------	---------------------------	------------------	-------------------------

Dokumen berkaitan:**1. Prosedur Perolehan Tender****8.2.3.2 NNSB akan menyimpan maklumat didokumentasikan, seperti yang berkenaan:**

- tentang hasil kajian semula
- tentang sebarang keperluan baharu untuk perkhidmatan

8.2.4 Perubahan Keperluan Untuk Perkhidmatan

NNSB akan memastikan bahawa maklumat didokumentasikan yang relevan dipinda, dan bahawa pegawai yang berkaitan dimaklumkan tentang keperluan berubah, apabila keperluan untuk perkhidmatan diubah.

Dokumen berkaitan:

- Borang Perubahan Dokumen**
- Log Perubahan Dokumen**

8.3 Reka Bentuk Dan Pembangunan Produk dan Perkhidmatan

Keperluan ini tidak dilaksanakan oleh NNSB. Pengecualian dan justifikasi keperluan ini dinyatakan dalam Keperluan 1.5 Manual Kualiti ini.

8.4 Kawalan terhadap proses, produk dan perkhidmatan sediaan luar**8.4.1 Am**

NNSB akan memastikan bahawa proses, produk dan perkhidmatan sediaan luar akur terhadap keperluan. NNSB akan menentukan kawalan yang akan diguna pakai bagi proses, dan perkhidmatan sediaan luar apabila,

- perkhidmatan daripada penyelia luar bermaksud untuk dijadikan sebahagian daripada produk dan perkhidmatan organisasi itu sendiri.
- produk dan perkhidmatan disediakan secara terus kepada pelanggan oleh penyedia luar bagi pihak NNSB
- proses, atau sebahagian proses, disediakan oleh penyedia luar berdasarkan keputusan yang dibuat oleh organisasi.

NNSB akan menentukan dan mengguna pakai kriteria penilaian, pemilihan, pemantauan prestasi dan penilaian semula penyedia luar, berdasarkan keupayaan mereka untuk menyediakan proses atau perkhidmatan selaras dengan keperluan. NNSB akan mengekalkan maklumat didokumentasikan berkaitan aktiviti ini dan apa-apa tindakan perlu yang berpunca daripada penilaian.

Dokumen berkaitan:**1. Prosedur Pembelian**



Dokumen No: NNSB -MK	Isu No: 1	Tarikh Isu: 11/11/2018	No Semakan: 0	Muka surat: 26 of 35
-------------------------	--------------	---------------------------	------------------	-------------------------

8.4.2 Jenis dan Takat Perubahan

NNSB akan memastikan penyedia perkhidmatan luar menyediakan proses perkhidmatan yang tidak memberi kesan negative terhadap NNSB agar NNSB berupaya secara konsisten menyampaikan perkhidmatan kepada pelanggan. Bagi tujuan tersebut, NNSB akan:

- a. Memastikan setiap penyedia perkhidmatan luar menyediakan proses yang kekal dalam kawalan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK)
- b. Menjelaskan kepada kedua-dua pihak bahawa kawalan yang perlu dipatuhi bagi setiap penyedia perkhidmatan dan bagi pihak yang ingin menggunakannya untuk memberi keputusan bagi setiap output yang akan dikeluarkan.
- c. Mempertimbangkan/mengambil kira:
 - i. impak yang bakal berlaku terhadap penyedia perkhidmatan luar terhadap proses, produk dan perkhidmatan bagi kemampuan NNSB memberi perkhidmatan kepada pelanggan dan pihak berkepentingan..
 - ii. Keberkesanan kawalan yang digunakan oleh penyedia perkhidmatan luar
- d. Menentukan pengesanan atau aktiviti-aktiviti lain, yang diperlukan bagi memastikan setia penyedia perkhidmatan luar memenuhi keperluan terhadap proses, produk dan perkhidmatan.

Jenis dan kawalan terhadap pembekal dan subkontraktor keatas bahan yang dibeli dan perkhidmatan yang diberikan akan bergantung kepada spesifikasi yang telah ditetapkan. NNSB akan melaksanakan pemilihan dan penilaian pembekal dan subkontraktor bagi menilai keupayaan mereka dalam membekalkan barangan dan perkhidmatan untuk organisasi dengan menggunakan **Borang Pendaftaran Pembekal / Subkontraktor**.

Kriteria-kriteria pemilihan, penilaian dan penilaian semula akan diwujudkan dimana penilaian adalah berdasarkan kriteria yang ditetapkan seperti kualiti produk, harga, tempoh penghantaran bahan dan tempoh bayaran. Pembekal/subkontraktor yang telah membekalkan bahan / perkhidmatan sebelum SPK dibangunkan dan mempunyai reputasi yang baik secara automatic akan didaftarkan sebagai pembekal dan subkontraktor yang sah.

Senarai Pembekal dan Subkontraktor Berdaftar (NNSB-PTD-P02/B1) akan dibangunkan dan disimpan. Semua pembelian bahan mentah dan lain-lain mestilah melalui pembekal yang diluluskan. Sekiranya pembekal/subkontraktor tidak tersenarai didalam Senarai Pembekal dan Subkontraktor Berdaftar, kelulusan Pengarah Urusan diperlukan sebelum proses tersebut dilakukan. Pembekal dan subkontraktor tidak akan didaftarkan dalam senarai pembekal dan subkontraktor sekiranya pembelian kurang dari Ringgit Malaysia Dua Ribu atau pembelian yang dilakukan kurang dari tiga kali setahun. Namun penilaian terhadap pembekal/subkontraktor yang terlibat selepas pembekalan bahan/perkhidmatan dibuat untuk didaftarkan didalam **Senarai Pembekal dan Subkontraktor Berdaftar**.

Pembekal/Subkontraktor yang telah diluluskan akan dinilai semula prestasi mereka pada setiap tempoh tertentu berdasarkan kriteria yang ditetapkan antaranya kualiti barangan/perkhidmatan, tempoh penghantaran, perkhidmatan selepas jualan (jika berkenaan) dan harga yang diberikan.

Maklumat prestasi pembekal/subkontraktor akan direkodkan didalam **Borang Penilaian Prestasi Pembekal/Subkontraktor**. Pembekal/Subkontraktor akan dinilai setiap kali projek selesai. Sebarang tindakan lanjut terhadap pembekal/subkontraktor akan dilaksanakan sekiranya sebarang masalah berlaku. Rekod-rekod yang berkaitan dengan penilaian atau tindakan yang dilaksanakan terhadap pembekal/subkontraktor akan dipelihara dan disimpan.



NURKAMAL NETWORK SDN BHD

MANUAL KUALITI
ISO 9001: 2015

Tarikh Semakan:

Dokumen No: NNSB -MK	Isu No: 1	Tarikh Isu: 11/11/2018	No Semakan: 0	Muka surat: 27 of 35
-------------------------	--------------	---------------------------	------------------	-------------------------

Dokumen berkaitan:

1. Borang Pendaftaran Pembekal / Subkontraktor
2. Borang Penilaian Prestasi Pembekal / Subkontraktor
3. Senarai Pembekal / Subkontraktor Berdaftar

8.4.3 Maklumat Untuk Penyedia Luar

NNSB akan memastikan setiap bekalan perkhidmatan dan barangan yang dibeli, adalah sekiranya berkaitan:

- a) Memenuhi keperluan kelulusan barangan, prosedur, proses dan peralatan yang ditetapkan
- b) Keperluan bagi kelayakan pekerja yang menerima bekalan perkhidmatan dan barangan
- c) Memenuhi keperluan SPK
- d) Keperluan pembelian yang diluluskan

Dokumen berkaitan:

1. Prosedur Pembelian (NNSB-JK-P01)

8.5 Penyediaan Produk dan Perkhidmatan

8.5.1 Kawalan Penyediaan Pengeluaran dan Perkhidmatan

NNSB akan merancang dan melaksanakan pengeluaran dan perkhidmatan operasi dalam keadaan terkawal. Kawalan yang dimaksudkan adalah termasuk, sekiranya berkaitan:

- a. ketersediaan maklumat didokumentasikan yang menetapkan ciri-ciri produk, perkhidmatan atau aktiviti
- b. Ketersediaan dan penggunaan sumber pemantauan dan pengukuran yang sesuai
- c. pelaksanaan aktiviti pemantauan dan pengukuran pada tahap yang sesuai
- d. penggunaan prasarana dan persekitaran yang sesuai untuk operasi proses
- e. pelantikan orang yang kompeten, termasuk apa-apa kelayakan yang diperlukan
- f. pengesanan dan pengesanan semula secara berkala
- g. pelaksanaan tindakan bagi mencegah kesilapan manusia
- h. pelaksanaan aktiviti pelepasan, hantar serah dan selepas hantar serah

Dokumen berkaitan:

- | | |
|---|-------------|
| 1. Prosedur Penerimaan Pesanan Kerja Telekomunikasi | NNSB-JP-P01 |
| 2. Prosedur Penyelenggaraan Sistem Telekomunikasi | NNSB-JP-P03 |
| 3. Prosedur Permulaan Kerja | NNSB-JP-P04 |
| 4. Prosedur Pengurusan dan Pelaksanaan Projek | NNSB-JP-P05 |
| 5. Prosedur Pelaksanaan Projek Sivil dan M&E Kecil | NNSB-JP-P06 |
| 6. Prosedur Penyerahan | NNSB-JP-P07 |
| 7. Prosedur Tuntutan Bayaran | NNSB-JP-P08 |
| 8. Prosedur Penyelenggaraan Peralatan ICT | NNSB-JP-P09 |
| 9. Prosedur Pemasangan dan Pentauliahan Network | NNSB-JP-P10 |
| 10. Prosedur Pembekalan Alatan ICT Dan telekomunikasi | NNSB-JP-P11 |
| 11. Prosedur Risiko dan Peluang | NNSB-JK-06 |



Dokumen No: NNSB -MK	Isu No: 1	Tarikh Isu: 11/11/2018	No Semakan: 0	Muka surat: 28 of 35
-------------------------	--------------	---------------------------	------------------	-------------------------

8.5.1 Kawalan Penyediaan Pengeluaran dan Perkhidmatan

Keperluan NURKAMAL NETWORK SDN BHD hendaklah mengesahkan apa-apa proses bagi pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan jika output yang dihasilkan tidak dapat ditentukan melalui pemantauan atau pengukuran seterusnya dan akibatnya kekurangan hanya dapat dilihat setelah produk itu digunakan atau perkhidmatan itu telah dilaksanakan.

Pengesahan hendaklah menunjukkan keupayaan proses ini mencapai keputusan yang **dirancang**.

NURKAMAL NETWORK SDN BHD hendaklah mengatur proses ini yang termaksudlah, jika berkenaan,

- Kriteria yang ditetapkan bagi semakan dan kelulusan proses.
- Kelulusan peralatan dan kelayakan personel
- Penggunaan kaedah dan prosedur tertentu
- Keperluan rekod
- Pengesahan semula
- Pelaksanaan perlepasan perkhidmatan, aktiviti-aktiviti operasi dan selepas perkhidmatan diselesaikan.

8.5.3 Harta Kepunyaan Pelanggan Atau Penyedia Luar

NNSB akan memastikan semua harta pelanggan dijaga dan dilindungi semasa berada dibawah kawalan organisasi atau digunakan untuk pelaksanaan kerja-kerja perkhidmatan. Harta pelanggan termasuk bahan dan barangan yang dibekalkan oleh pelanggan, termasuk data dan maklumat bagi digunakan oleh NNSB untuk kerja-kerja perkhidmatan. NNSB akan mengenalpasti, menentusahkan, menjaga dan melindungi harta pelanggan yang disediakan untuk kegunaan ataupun untuk disimpan. Sekiranya harta pelanggan ini didapati hilang, rosak atau tidak lagi sesuai untuk digunakan, NNSB akan melaporkan perkara tersebut kepada pelanggan dan menyelenggarakan rekod yang berkaitan.

8.5.4 Pemeliharaan

NNSB akan memelihara output semasa penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan, setakat yang perlu bagi Memastikan keakuran terhadap keperluan.

8.5.5 Aktiviti Selepas Hantar

NNSB akan mewujudkan prosedur yang bersesuaian bagi memenuhi keperluan bagi aktiviti selepas hantar serah yang berkaitan dengan produk dan perkhidmatan.

Dalam menentukan tahap aktiviti yang diperlukan selepas hantar serah, NNSB akan mengambil kira

- keperluan berkanun dan peraturan
- akibat tidak diingini yang mungkin timbul berkaitan produk dan perkhidmatannya
- keadaan, kegunaan serta hayat produk dan perkhidmatan yang dimaksudkan
- keperluan pelanggan
- maklum balas pelanggan



Dokumen No: NNSB -MK	Isu No: 1	Tarikh Isu: 11/11/2018	No Semakan: 0	Muka surat: 29 of 35
-------------------------	--------------	---------------------------	------------------	-------------------------

Dokumen berkaitan:**1. Prosedur Penyerahan (NNSB-JP-P06)****8.5.6 Kawalan Perubahan**

NNSB akan menyemak semula dan mengawal perubahan terhadap pengeluaran atau penyediaan perkhidmatan Setakat yang perlu bagi memastikan keakuran berterusan terhadap keperluan.

NNSB akan mengekalkan maklumat didokumentasikan yang memerihalkan hasil kajian semula perubahan, orang yang membenarkan perubahan dana pa-apa yang perlu hasil daripada kajian semula.

Dokumen berkaitan:**1. Prosedur Perubahan Dokumen (NNSB-JK-B3)****8.6 Pelepasan Produk dan Perkhidmatan**

NNSB akan melaksanakan perkiraan terancang, pada tahap yang sesuai, untuk menentukan bahawa keperluan produk dan perkhidmatan telah dipenuhi.

Pelepasan produk dan perkhidmatan kepada pelanggan tidak perlu diteruskan sehingga perkiraan terancang disiapkan dengan memuaskan, melainkan jika diluluskan sebaiknya oleh pihak berkuasa.

NNSB hendaklah mengekalkan maklumat didokumentasikan tentang pelepasan produk dan perkhidmatan. Maklumat didokumentasikan ini termasuk:

- bukti keakuran terhadap kriteria penerimaan
- kebolehesanan orang yang membenarkan pelepasan

8.7 Kawalan Output Tak Akur**8.7.1 NNSB akan memastikan bahawa output tak akur terhadap keperluannya dikenal pasti dan dikawal bagi mencegah penggunaan atau hantar serah yang tidak dimaksudkan.**

NNSB akan mengurus output tak akur dengan satu atau lebih daripada cara yang berikut:

- membuat pembetulan
- membuat pengasingan, pembendungan, pemulangan atau penggantunagn penyedian perkhidmtan
- memaklumkan pelanggan
- mendapatkan kebenaran untuk penerimaan di bawah konsesi

8.7.2 NNSB akan mengekalkan maklumat didokumentasikan yang

- memerihalkan ketakakuran
- memerihalkan tindakan yang diambil
- memerihalkan apa-apa konsesi yang diperolehi
- mengenal pasti kuasa yang memutuskan tindakan ketakakuran



Dokumen No: NNSB -MK	Isu No: 1	Tarikh Isu: 11/11/2018	No Semakan: 0	Muka surat: 30 of 35
-------------------------	--------------	---------------------------	------------------	-------------------------

Dokumen berkaitan:

1. Prosedur Kawalan Ketidakpatuhan (NNSB-JK-P04)

9.0 Penilaian Prestasi

9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisis, dan Penilaian

9.1.1 AM

NNSB akan menentukan, mengumpul dan menganalisis semua data-data yang bersesuaian bagi menunjukkan keakuran dan keberkesanan SPK. Ini dilaksanakan untuk menilai peluang-peluang penambahbaikan bagi menunjukkan keberkesanan SPK dan peningkatan berterusan. Perkara ini dilakukan berdasarkan data-data yang dikumpul melalui pemantauan dan pengukuran serta sumber-sumber lain yang berkaitan. Hasil analisis akan digunakan untuk menilai:

- a. Keakuran produk
- b. Tahap kepuasan pelanggan
- c. Prestasi dan keberkesanan system pengurusan kualiti
- d. Samada perancangan telah dilaksanakan dengan berkesan
- e. Keberkesanan tindakan yang diambil bagi menangani risiko dan peluang
- f. Prestasi penyedia luar
- g. Keperluan untuk menambah baik system pengurusan kualiti

9.1.2 Kepuasan Pelanggan

Salah satu daripada kaedah pengukuran prestasi SPK yang dilaksanakan oleh NNSB adalah dengan melaksanakan kajian kepuasan pelanggan. Ini dilaksanakan dengan menggunakan **Borang Penilaian**. Penggunaan kajian maklumbalas pelanggan ini adalah bagi memantau maklumat berkaitan dengan respon pelanggan bagi mengetahui sama ada NNSB memenuhi atau tidak keperluan yang dinyatakan oleh pelanggan.

Kajian ini akan dilakukan terhadap satu-satu kontrak sebaik sahaja tempoh kuatkuasanya berakhir atau setahun sekali dipenghujung tahun mengikut cara perkhidmatan yang diberikan. **Borang Penilaian** akan diberikan kepada pihak yang bertanggungjawab untuk diisi dan data maklumbalas kemudiannya dianalisa menggunakan statistik yang bersesuaian dan direkodkan.

Sebarang kelemahan berhubung dengan kepuasan pelanggan berbanding kriteria yang ditetapkan akan dimaklumkan kepada bahagian yang berkaitan. Bahagian berkaitan perlu merancang dan melaksanakan tindakan pembetulan atau peningkatan yang bersesuaian bagi mengatasi masalah yang dikenalpasti. Rekod maklumat yang berkaitan dengan kajian kepuasan pelanggan akan dipelihara dan akan dibentangkan sebagai salah satu input di dalam Mesyuarat Semakan Pengurusan.



Dokumen No: NNSB -MK	Isu No: 1	Tarikh Isu: 11/11/2018	No Semakan: 0	Muka surat: 31 of 35
-------------------------	--------------	---------------------------	------------------	-------------------------

Dokumen berkaitan:

1. Borang Penilaian

9.1.3 Analisis dan Perubahan

NNSB akan merancang dan melaksanakan proses pemantauan, pengukuran dan analisis serta penambahbaikan terhadap SPK bagi:

- a. Keakuran produk dan perkhidmatan
- b. Tahap kepuasan pelanggan
- c. Prestasi dan keberkesanan system pengurusan kualiti
- d. Sama ada perancangan telah dilaksanakan dengan berkesan
- e. Keberkesanan tindakan yang diambil bagi menangani risiko dan peluang
- f. Prestasi penyedia luar
- g. Keperluan untuk menambah baik system pengurusan kualiti

9.2 Audit Dalaman

Kerja-kerja pengauditan ini akan dilaksanakan sekurang-kurangnya satu (1) kali dalam tempoh 12 bulan berpandukan Jadual Perancangan Audit Tahunan yang dikeluarkan oleh Ketua Auditor dan pasukan audit dalaman. Ini bagi memastikan sama ada SPK yang dilaksanakan oleh NNSB:

- a) Menepati perancangan (Rujuk Keperluan 7.1 Manual Kualiti ini), keperluan standard dan keperluan SPK NNSB.
- b) Dilaksanakan dan diselenggarakan dengan berkesan

Audit Dalaman diadakan untuk menilai kelemahan dan kekuatan SPK supaya tindakan yang bersesuaian dapat diambil. Juruaudit Dalaman terdiri daripada kakitangan NNSB yang terlatih bagi menjalankan kerja-kerja pengauditan di bahagian NNSB secara 'cross-functional'. Kriteria, skop, kekerapan dan kaedah audit akan ditentukan. Semua juruaudit kualiti yang dilantik akan dipastikan untuk tidak mengaudit kerja-kerja sendiri.

Satu prosedur akan diwujudkan bagi menentukan tanggungjawab dan keperluan bagi perancangan dan pelaksanaan audit. Ini termasuk tanggungjawab bagi mewujudkan rekod-rekod berkaitan dan pelaporan audit dalaman.

Semua rekod-rekod dan hasil keputusan pelaporan audit dalaman akan diselenggarakan.

Pihak pengurusan dan mereka yang diaudit (auditee) terhadap proses-proses kerja mereka hendaklah memastikan apa-apa pembetulan dan tindakan pembetulan yang dicadangkan dilaksanakan tanpa sebarang kelengahan. Tindakan yang dibuat perlulah menunjukkan keberkesanan bagi menghapuskan punca ketakakuran yang dikesan.

Juruaudit bertanggungjawab melakukan tindakan susulan bagi memastikan pembetulan dan tindakan pembetulan yang dicadangkan dibuat, serta mengeluarkan pelaporan bagi menentukan keputusan penentusahan tersebut (rujuk keperluan 8.5.2 manual kualiti ini)



Dokumen No: NNSB -MK	Isu No: 1	Tarikh Isu: 11/11/2018	No Semakan: 0	Muka surat: 32 of 35
-------------------------	--------------	---------------------------	------------------	-------------------------

Dokumen berkaitan:

1. Prosedur Audit Dalaman NNSB-JK-P03

9.3 Kajian Semula Pengurusan

9.3.1 AM

Kajian Semula Pengurusan dibentuk bagi memastikan pihak pengurusan sentiasa menyemak kesinambungan kesesuaian, ketepatan dan keberkesanan SPK selaras dengan Objektif dan Dasar Kualiti syarikat.

Pengarah Urusan merupakan Pengerusi dalam Mesyuarat Semakan Pengurusan yang diadakan sekurang-kurangnya satu (1) kali dalam tempoh 12 bulan. Ahli-ahli Jawatankuasa yang lain ialah Pengarah Eksekutif, Pengurus Projek, Pengurus Pentadbiran dan Kewangan, Ahli Jawatankuasa Kerja SPK dan lain-lain

Ketua Auditor akan membentangkan laporan Semakan Pengurusan termasuk laporan Audit Kualiti, analisa-analisa data, tindakan pembedahan dan pencegahan, maklumbalas pelanggan dan sebagainya. Penyediaan laporan dibuat berdasarkan pemantauan pelaksanaan dan analisis data-data daripada pemilik-pemilik proses.

Hasil daripada perbincangan Kajian Semula Pengurusan, tindakan peningkatan yang perlu diambil akan diminitkan dan dilaksanakan. Pelaksanaan ini termasuk peluang penambahbaikan serta perubahan kepada SPK yang merangkumi Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti.

Ketua Auditor bertanggungjawab dalam menyediakan dan mengedarkan Minit Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan kepada ahli mesyuarat dalam tempoh 5 hari bekerja. Semua rekod-rekod berkaitan akan diselenggarakan.

9.3.2 Input Kajian Semula Pengurusan

Input kajian semula pengurusan merangkumi maklumat berkaitan:

- a) Keputusan audit
- b) Perubahan isu luaran dan dalaman
- c) Maklumbalas pelanggan
- d) Prestasi proses dan keakuran produk
- e) Status tindakan pencegahan dan pembedahan
- f) Tindakan susulan daripada kajian semula pengurusan yang terdahulu
- g) Perubahan yang boleh memberi kesan kepada sistem pengurusan kualiti
- h) Cadangan bagi penambahbaikan
- i) Penilaian prestasi pembekal



Dokumen No: NNSB -MK	Isu No: 1	Tarikh Isu: 11/11/2018	No Semakan: 0	Muka surat: 33 of 35
-------------------------	--------------	---------------------------	------------------	-------------------------

9.3.3 Output Kajian Semula Pengurusan

Output kajian semula pengurusan merangkumi apa-apa keputusan dan tindakan yang diperlukan bagi:

- Penambahbaikan keberkesanan SPK dan proses-prosesnya
- Penambahbaikan perkhidmatan yang berkaitan dengan keperluan pelanggan
- Peningkatan sumber

Dokumen berkaitan:

- Minit Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan**
- Borang Kehadiran**

10.0 Penambahbaikan

10.1 AM

NNSB akan menentukan dan memilih peluang untuk penambahbaikan, dan melaksanakan apa-apa tindakan yang perlu, bagi memenuhi keperluan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan termasuk

- menambahbaikan produk dan perkhidmatan bagi memenuhi keperluan
- membetulkan, mencegah atau mengurangkan kesan tidak diingini
- menambah baik prestasi dan keberkesanan system pengurusan kualiti



10.2 Katakakuran dan Tindakan Pembetulan

10.2.1 Apabila katakakuran berlaku, termasuk apa-apa yang timbul daripada aduan, NNSB akan

- a. bertindakbalas terhadap ketakakuran itu dan jika berkenaan
 1. mengambil tindakan untuk mengawal dan membetulkannya
 2. menguruskan akibat
- b. menilai keperluan untuk mengambil tindakan menghapuskan penyebab ketakakuran, supaya tidak berulang dengan cara:
 - a. menyemak semula dan menganalisis ketakakuran
 - b. menentukan penyebab ketakakuran
 - c. menentukan jika ketakakuran serupa wujud
 - d. melaksanakan tindakan yang diperlukan
 - e. menyemak semula keberkesanan tindakan pembetulan yang diambil
 - f. mengemas kini risiko dan peluang
 - g. membuat perubahan dalam system pengurusan kualiti

10.3 Penambahanbaikan berterusan

NNSB hendaklah secara berterusan menambahbaik kesesuaian, kecukupan, dan keberkesanan system pengurusan kualiti.

NNSB hendaklah mengambil kira keputusan analisis dan penilaian dan output daripada kajian semula Pengurusan, bagi menentukan jika terdapat keperluan atau peluang



**NURKAMAL NETWORK
SDN BHD**

**MANUAL KUALITI
ISO 9001: 2015**

Tarikh Semakan:

Dokumen No:
NNSB -MK

Isu No:
1

Tarikh Isu:
11/11/2018

No Semakan:
0

Muka surat:
35 of 35